



STANDAR LAYANAN PENGEMBANGAN STANDAR

DEPUTI BIDANG PENGEMBANGAN STANDAR

BADAN STANDARDISASI NASIONAL
2022

I. PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Badan Standardisasi Nasional (BSN) sebagai Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Presiden, mempunyai tugas melaksanakan tugas-tugas pemerintah di bidang standardisasi dan penilaian kesesuaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Awal terbentuknya BSN melalui Keputusan Presiden Nomor 13 Tahun 1997, yang kemudian disempurnakan kembali melalui Keputusan Presiden Nomor 166 Tahun 2000 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen yang terakhir dirubah dengan Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen.

Penyelenggaraan pengembangan dan pembinaan di bidang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian dilakukan oleh BSN berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian dan diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional.

Sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja BSN, Deputi Bidang Pengembangan Standar terdiri dari:

- a. Direktorat Pengembangan Standar Agro, Kimia, Kesehatan dan Halal (PSAKKH).
- b. Direktorat Pengembangan Standar Mekanika, Energi, Elektroteknika, Transportasi dan Teknologi Informasi (PSMEETTI).
- c. Direktorat Pengembangan Standar Infrastruktur, Penilaian Kesesuaian, Personal dan Ekonomi Kreatif (PSIPPE).

Fungsi dan tugas pokok Deputi Bidang Pengembangan Standar adalah menyelenggarakan penyusunan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Pengembangan Standar serta pemenuhan kewajiban internasional, yang secara teknis sektoral dilaksanakan oleh 3 (tiga) Direktorat. Untuk merealisasikan tugas pokok tersebut, maka salah satu kegiatannya adalah melakukan pelayanan masyarakat (publik) dalam hal pemenuhan kebutuhan informasi pengembangan standar, baik SNI, standar internasional dan standar asosiasi yang relevan serta mengikuti kaidah ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Layanan Pengembangan Standar umumnya dalam hal penyediaan informasi pengembangan standar, berupa konsultasi program pengembangan dan proses perumusan SNI, penerimaan usulan pengembangan standar dan informasi akses pengembangan standar melalui Sistem Informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (SISPK).

Dalam memberikan layanan tersebut dapat dilakukan secara luring/*off-line* atau dengan cara daring/*online*. Untuk layanan secara *off-line*, *stakeholder* harus datang langsung ke Layanan Informasi Terpadu (LITe) BSN untuk mendapatkan kebutuhan informasinya. Sedangkan untuk layanan *online*, *stakeholder* dalam memperoleh informasi standar tidak harus datang ke LITe BSN namun *stakeholder* dapat memanfaatkan internet dan mengakses aplikasi SISPK ataupun menggunakan email.

LITe merupakan sarana layanan satu pintu yang disediakan untuk *stakeholder* ataupun internal BSN dalam memenuhi kebutuhan informasi terkait Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian.

2. Visi

Visi Deputy bidang Pengembangan Standard adalah mendukung visi BSN, yaitu: “Badan Standardisasi Nasional yang Andal, Profesional, Inovatif, dan Berintegritas dalam Pelayanan Kepada Presiden dan Wakil Presiden untuk Mewujudkan Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden: Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.”

3. Misi

Misi Deputy bidang Pengembangan Standard adalah mendukung misi BSN terkait dengan “Penguatan Struktur Ekonomi yang Produktif, Mandiri dan Berdaya Saing melalui Pengelolaan Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian,” yang meliputi:

1. Mengembangkan Standar Nasional Indonesia yang berkualitas dan responsif terhadap perubahan.
2. Menyelenggarakan tata kelola penerapan Standar Nasional Indonesia (SNI) secara komprehensif dan menyeluruh.
3. Mengelola sistem akreditasi Lembaga Penilaian Kesesuaian dengan berorientasi pada kompetensi, konsistensi dan imparialitas serta keberterimaan global.
4. Mengelola standar nasional satuan ukuran untuk menjamin ketertelusuran pengukuran nasional ke Sistem Internasional.
5. Mengelola sumber daya manusia di bidang standardisasi dan penilaian kesesuaian berbasis modal manusia.
6. Menerapkan reformasi birokrasi BSN sesuai *roadmap* reformasi birokrasi nasional.

4. Moto

“Layanan prima pengembangan standar melalui kolaborasi dan sinergi untuk mewujudkan SNI berkualitas”.

Janji layanan pengembangan standar adalah komitmen pemberian layanan prima informasi standardisasi terkait pengembangan standar sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan sesuai aturan yang berlaku.

II. STANDAR LAYANAN

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Semua <i>stakeholder</i> dapat memperoleh layanan pengembangan standar dengan cara: <ol style="list-style-type: none">a. Kunjungan langsung bagi <i>stakeholder</i> yang datang ke unit Pengembangan Standar terkait sektor yang dimaksud,b. Mengirimkan email kepada unit LITe BSN atau surat resmi ke Deputy Bidang Pengembangan Standar, atauc. Menggunakan jalur komunikasi melalui telepon. Stakeholder wajib memberikan data dan informasi, antara lain identitas, alamat dan pertanyaan atau permintaan penjelasan berkaitan dengan pengembangan standar.

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Sistem layanan pengembangan standar dilakukan dengan jalur konsultasi, akses informasi melalui SISPK, dan media komunikasi (email atau telepon). <i>Stakeholder</i> mengajukan pertanyaan sesuai sektor pengembangan standar yang relevan .</p> <p>Lingkup layanan pengembangan standar meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Usulan PNPS dan kaji ulang dari stakeholder. Proses status perumusan RSNI yang sedang berlangsung. Pertanyaan terkait substansi atau isi SNI. Akses SISPK terkait pengembangan standar. <p>Apabila terdapat pertanyaan yang tidak terkait pengembangan standar akan diarahkan atau diteruskan ke unit terkait lain di BSN.</p> <p>Layanan Pengembangan Standar terbagi dalam 3 (tiga) sektor:</p> <ol style="list-style-type: none"> Direktorat Pengembangan Standar Agro, Kimia, Kesehatan dan Halal (PSAKKH). Direktorat Pengembangan Standar Mekanika, Energi, Elektroteknika, Transportasi dan Teknologi Informasi (PSMEETTI). Direktorat Pengembangan Standar Infrastruktur, Penilaian Kesesuaian, Personal dan Ekonomi Kreatif (PSIPPE). <p>A. Layanan Konsultasi</p> <p>Layanan Pengembangan Standar dilakukan di Ruang LITE dan dapat melakukan konsultasi lanjutan sesuai permintaan pengguna.</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna datang ke LITE untuk berkonsultasi terkait pengembangan standar bila diperlukan oleh Personel layanan informasi LITE secara tatap muka (konsultasi lanjutan). Pengguna mendapatkan layanan konsultasi sesuai dengan nomor antrian Pemberian konsultasi dilakukan di ruang layanan oleh 1 (satu) orang atau lebih bila diperlukan perwakilan dari sektor pengembangan standar yang sesuai Personel layanan merekam proses tanya jawab dengan mengisi <i>logbook</i>. <p>B. Layanan Surat Resmi, Email dan Telepon</p> <p><i>Via surat resmi</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Stakeholder mengirimkan pertanyaan ke BSN melalui surat yang ditujukan langsung kepada Direktorat PSAKKH, Direktorat PSMEETTI, atau Direktorat PSIPPE atau berdasarkan disposisi pimpinan. Unit Layanan Pengembangan Standar mengkaji permintaan layanan dan menindaklanjuti sesuai kebutuhan Personel layanan menyiapkan dan mengirimkan surat jawaban kepada stakeholder dan melakukan perekaman surat.

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
		<p><i>Via email</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stakeholder mengirimkan email kepada BSN (email tiga direktorat pengembangan standar cc. dokinfo@bsn.go.id) 2. Personel layanan melakukan pengecekan email berkala setiap hari yang sesuai dengan pengembangan standar. <ul style="list-style-type: none"> - Direktorat PSAKKH email: akkh@bsn.go.id - Direktorat PSMEETTI email: meetti@bsn.go.id - Direktorat PSIPPE email: psippe@bsn.go.id 3. Apabila email tidak terkait dengan lingkup layanan Pengembangan Standar, maka email tersebut diteruskan kepada unit kerja terkait lainnya di BSN dan ditembuskan kepada stakeholder untuk diketahui 4. Setiap email masuk langsung direspon oleh Personel layanan sesuai dengan tanggal masuk (<i>first in, first process</i>). <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan jawaban yang sesuai. - Apabila email ada lampiran surat resmi maka dibalas dengan membuat surat jawaban resmi yang ditandatangani oleh Direktur. - Apabila tidak bisa langsung direspon atau memerlukan kajian, maka dibalas terlebih dahulu dengan kalimat "email sudah kami terima, ucapan terima kasih dan akan ditindaklanjuti segera" kepada pengirim. - Setelah mendapat jawaban segera diinformasikan untuk balasan email dan lakukan perekaman. <p><i>Via telepon</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stakeholder menelpon ke BSN (021-3927422) dan diteruskan oleh operator sesuai dengan keperluan ekstension yang dituju <ul style="list-style-type: none"> - Direktorat PSAKKH ext. 196 - Direktorat PSMEETTI ext.171 - Direktorat PSIPPE ext. 209 2. Apabila telepon tidak terkait dengan lingkup layanan Pengembangan Standar, maka telepon tersebut diteruskan kepada unit kerja terkait lainnya di BSN atau diinformasikan <i>extension</i> yang seharusnya dituju sesuai dengan keperluan <i>stakeholder</i>.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu tunggu bagi pelanggan yang datang langsung ke Unit Layanan Pengembangan Standar memperoleh layanan konsultasi maksimum 15 menit dari kedatangan.</p> <p>Respons atau jawaban melalui email paling lambat 3 hari kerja dan respons atau jawaban melalui surat resmi paling lambat 5 hari kerja.</p>

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
		Waktu Layanan: Hari kerja, Senin – Jumat Pukul 08.00 – 15.00 WIB
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya layanan.
5.	Produk Pelayanan	Produk layanan Pengembangan Standar: <ul style="list-style-type: none"> a. Informasi terkait prosedur pengajuan usulan PNPS dan kaji ulang dari <i>stakeholder</i>. b. Informasi terkait proses status perumusan RSNI yang sedang berlangsung. c. Informasi terkait substansi atau isi SNI. d. Informasi terkait prosedur pemberian tanggapan jajak pendapat melalui SISPK.
6.	Penanganan Pengelolaan Pengaduan dan Saran	<p>A. Penyampaian Pengaduan dan Saran</p> <p><i>Stakeholder</i> dapat menyampaikan pengaduan atas ketidakpuasan layanan melalui bsn.lapor.go.id, email Direktorat PSAKKH/Direktorat PSMEETTI/Direktorat PSIPPE, atau telepon.</p> <p><i>Stakeholder</i> yang ingin memberikan saran dan masukan, dapat melakukannya dengan berkomunikasi langsung dengan personel layanan, email Direktorat dan telepon. Personel pengembangan standar yang ditugaskan (Tim RB DPS Area 8) memilah dan mendokumentasikan dalam <i>logbook</i> pengaduan, saran, dan informasi.</p> <p>Permintaan informasi selanjutnya ditangani oleh PIC sektor terkait, sedangkan pengaduan dan saran ditangani sesuai ketentuan pada butir Penanganan Pengaduan dan Saran.</p> <p>B. Penanganan Pengaduan dan Saran</p> <p>Semua pengaduan dan saran akan diolah dan dianalisis oleh masing-masing Direktur dan ditindaklanjuti oleh Koordinator Substansi. Tindakan korektif yang memerlukan persetujuan pimpinan akan dibahas dalam rapat koordinasi untuk mendapatkan saran dan persetujuan Direktur selaku pimpinan tingkat eselon II. Tindakan penyelesaian dilakukan oleh Direktur dengan tembusan kepada Deputi selaku pejabat eselon I sebagai laporan. Apabila tindakan korektif tersebut memerlukan persetujuan Deputi atau Kepala BSN, maka persoalan tersebut akan dibawa ke rapat pimpinan tingkat II (Rapim II).</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
		<p>Tentang Ombudsman Republik Indonesia;</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Undang-Undang No 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian; e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; h. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional; dan i. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Standardisasi Nasional.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>Sarana yang tersedia untuk melayani publik terkait informasi, reproduksi dan layanan-layanan lain di bidang standardisasi adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer terkoneksi jalur internet b. Mesin pencetak (<i>printer</i>) c. Jaringan internet d. Telepon/<i>hotline</i> e. Koleksi standar (SNI dan standar asing lainnya) f. Buku referensi <p>Sementara fasilitas yang disediakan mengikuti fasilitas layanan di ruang Layanan Informasi Terpadu (LITE) antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu b. Ruang baca ditempat c. Ruang rapat d. Pendingin ruangan e. Televisi f. Minuman g. Wifi h. Kursi roda i. <i>Display</i> produk-produk bertanda SNI j. CCTV k. Toilet disabilitas l. Tempat shalat m. Papan informasi elektronik <p>Semua fasilitas dipastikan berfungsi dengan baik, terawat kerapihan dan kebersihannya.</p>

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Personel Layanan Pengembangan Standar melaksanakan pelayanan informasi sesuai dengan PIC sektor terkait. Personel tersebut memiliki berbagai kompetensi, antara lain pengetahuan, keterampilan dan sikap sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan layanan informasi.</p> <p>A. Pengetahuan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informasi seputar standardisasi dan penilaian kesesuaian. - Informasi yang berkaitan dengan dokumen standar. - Kebijakan Badan Standardisasi Nasional (termasuk pemesanan dan pendistribusian standar). - Kebijakan pemerintah terkait regulasi teknis standar. <p>B. Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan prima (nilai dasar BerAKHLAK, perilaku, dan kode etik) - Klasifikasi/katalogisasi/<i>indexing</i> - Teknologi informasi <p>C. Sikap</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keramahan - Kesopanan - Ketelitian - Komunikatif - Kerjasama - Pengendalian Informasi - Kerjasama
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap personel layanan dilakukan oleh Koordinator Substansi. Pengawasan terhadap Koordinator Substansi dilakukan oleh Direktur, selanjutnya Direktur sebagai pejabat eselon II diawasi oleh Deputy selaku pejabat eselon I. Seluruh pelaksanaan tersebut diawasi oleh Inspektorat Badan Standardisasi Nasional.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah SDM Deputy Bidang Pengembangan Standar untuk pelayanan publik tahun 2022 adalah 85 orang yang terdiri dari 1 Deputy Pengembangan Standar dan pelaksana dari setiap Direktorat, serta diantaranya 5 orang sedang melaksanakan tugas belajar.</p> <p>Berikut adalah pembagian pelaksana layanan Pengembangan Standar:</p> <p>Deputi Pengembangan Standar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deputi = 1 orang - Analis Standardisasi Utama = 1 orang - Sekretaris Deputi = 1 orang

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
		<p>Direktorat PSAKHH</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direktur = 1 orang - Koordinator Substansi = 4 orang - Analis Standardisasi Pertama dan Muda = 14 orang - Analis Perumusan SNI = 5 orang - Tugas Belajar = 3 orang - Penugasan Kantor Layanan Teknis = 1 orang - Sekretaris Direktur = 1 orang <p>Direktorat PSMEETTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direktur = 1 orang - Koordinator Substansi = 4 orang - Analis Standardisasi Pertama dan Muda = 16 orang - Analis Perumusan SNI = 5 orang - Tugas Belajar = 1 orang - Penugasan Kantor Layanan Teknis = - - Sekretaris Direktur = 1 orang <p>Direktorat PSIPPE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direktur = 1 orang - Koordinator Substansi = 4 orang - Analis Standardisasi Pertama dan Muda = 16 orang - Analis Perumusan SNI = 4 orang - Tugas Belajar = - - Penugasan Kantor Layanan Teknis = 2 orang - Sekretaris Direktur = 1 orang
5	<p>Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai dengan Standar Pelayanan</p>	<p>Deputi Bidang Pengembangan Standar memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang sudah dijanjikan.</p> <p>Waktu tunggu bagi pelanggan yang datang langsung ke Unit Layanan Pengembangan Standar memperoleh layanan konsultasi maksimum 10 menit dari kedatangan. Apabila tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, maka Deputi Pengembangan Standar akan memberikan kompensasi.</p>
6.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<p>a. Ruangan layanan LITE dilengkapi dengan CCTV, personel keamanan juga tersedia di area lobi gedung/lift lantai Direktorat.</p> <p>b. Personel tidak menerima hadiah atau jasa konsultasi, karena layanan tidak dipungut biaya.</p> <p>c. Pelanggan dapat melaporkan bila terjadi praktek korupsi dalam pemberian pelayanan melalui SP4N LAPOR (bsn.lapor.go.id) dan WBS (wbs.bsn.go.id).</p>

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
7.	Pemantauan dan Evaluasi	<p>Pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja layanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Pemantauan dilakukan untuk memastikan standar layanan telah dilaksanakan dengan baik. Tim RB DPS Area 8 melakukan pemantauan dan evaluasi layanan setiap 3 bulan sekali.</p> <p>Berdasarkan hasil pemantauan, personel layanan dapat diberikan penghargaan atau hukuman dari pimpinan.</p> <p>A. Penghargaan</p> <p>Personel layanan yang berdasarkan hasil penilaian Tim RB DPS Area 8 telah memenuhi syarat dan kriteria dapat menjadi poin tambahan sebagai <i>Employee of the Month</i> dengan kriteria pelaksanaan ASN BerAKHLAK dan merndapatkan apresiasi penghargaan dari pimpinan.</p> <p>B. Hukuman</p> <p>Hukuman (<i>punishment</i>) berlaku untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Personel layanan yang mendapat pengaduan dari <i>stakeholder</i>. b. Personel layanan yang menerima gratifikasi. <p>Jenis hukuman yang diberikan sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri, diantaranya teguran lisan dari atasan langsung sebanyak 2 (dua) kali dan apabila masih belum melakukan perbaikan, akan mendapat teguran tertulis serta ditembuskan ke Biro SDMOH. Untuk teguran lisan, dilakukan paling lambat satu hari setelah kejadian.</p> <p>Pemberian ataupun pemberlakuan hukuman diberikan kepada personel layanan paling lambat 1 (satu) bulan sejak bersangkutan ditetapkan melakukan pelanggaran.</p>

Jakarta, 08 November 2022
Deputi bidang Pengembangan Standar

Hendro Kusumo

LEMBAR KENDALI KEPUTUSAN
DEPUTI BIDANG PENGEMBANGAN STANDAR
TENTANG

STANDAR LAYANAN PENGEMBANGAN STANDAR

Kolom Kendali			
Persetujuan	Paraf/persetujuan	Tanggal	Keterangan
Pembuat Konsep	Taufik Hidayat	07-11-2022	
Diperiksa Ketua Tim RB	Teguh Prakosa	08-11-2022	OK
Disetujui Direktur Pengusul	Heru Suseno	09-11-2022	OK Disesuaikan sesuai koreksi